|  |  |
| --- | --- |
| **題目** | **110年** |
| **服務滿意度** |
| **1.洽公等候時間滿意程度** | 83.1% |
| 服務人員問題回應之專業度及正確性 | 88.25% |
| 服務人員案件處理之即時性 | 86.75% |
| **2.服務專業度、即時性** | 87.5% |
| 洽公實體設施使用之便利性(例如：書寫(報)區、飲水機、申請書表、廁所﹝性別友善﹞、協談區等)。 | 87.25% |
| 洽公資訊設備使用之便利性(例如：實價查詢區、地籍圖資料查詢、觸控書寫範例、影印機等)。 | 85.0% |
| 洽公環境整體舒適整潔、綠美化。 | 84.6% |
| 洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。 | 83.3% |
| **3.服務設施環境合宜程度** | 85.04% |
| 服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題 | 87.6% |
| 曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受 | 86.1% |
| **4.服務行為友善及禮儀** | 86.85% |
| 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 | 86.5% |
| 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。 | 86.4% |
| **5.服務資訊透明度** | 86.45% |
| 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。 | 86.9% |
| **6.網站使用之便利性** | 86.9% |
| **粉絲專頁提供資訊的滿意程度** | 83.0% |
| **7.臉書服務滿意度** | 83.0% |
| 平均滿意度 | 85.5% |